



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Enero a Marzo de 2018 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA.*

1 TABLA DE CONTENIDO

2	Objetivo:.....	3
3	Metodología:.....	3
4	Alcance del Informe:.....	3
5	Total de peticiones allegadas en el primer trimestre de 2018:.....	3
6	Total de peticiones respondidas en tiempo y extemporáneamente:.....	4
7	Evolución de las PQRSD:.....	5
8	Canales utilizados:.....	6
9	Origen de PQRSD:.....	7
10	PQRSD por departamentos.....	8
11	Temas de consulta:.....	9
12	Aplicación decreto 103 de 2015:.....	11
13	Conclusiones:.....	12



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA.*

2 OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la Alta Dirección sobre el desempeño de la DNBC en relación con el servicio de atención de peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias que se allegan a la Dirección a través de los diferentes canales establecidos para tal fin.

3 METODOLOGÍA:

El presente informe se soporta de la información brindada por parte del aplicativo ORFEO, usado para la gestión documental y de correspondencia de la DNBC. Además, de la información solicitada a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC que pudieran haber respondido PQRSD durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2018.

4 ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan de forma escrita o virtual por medio de los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, página web a través del Chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, líneas telefónicas (57 1) 2571263/2571281/2571275/6184218/2571167, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2018.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 783 PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:



Bomberos comprometidos por COLOMBIA

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Enero	58	4	68	130
Febrero	81	21	244	346
Marzo	65	23	219	307
Total	204	48	531	783

6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Enero	124	6	0	0	0	130
Febrero	337	6	3	0	0	346
Marzo	296	4	0	7	0	307
Total	757	16	3	7	0	783

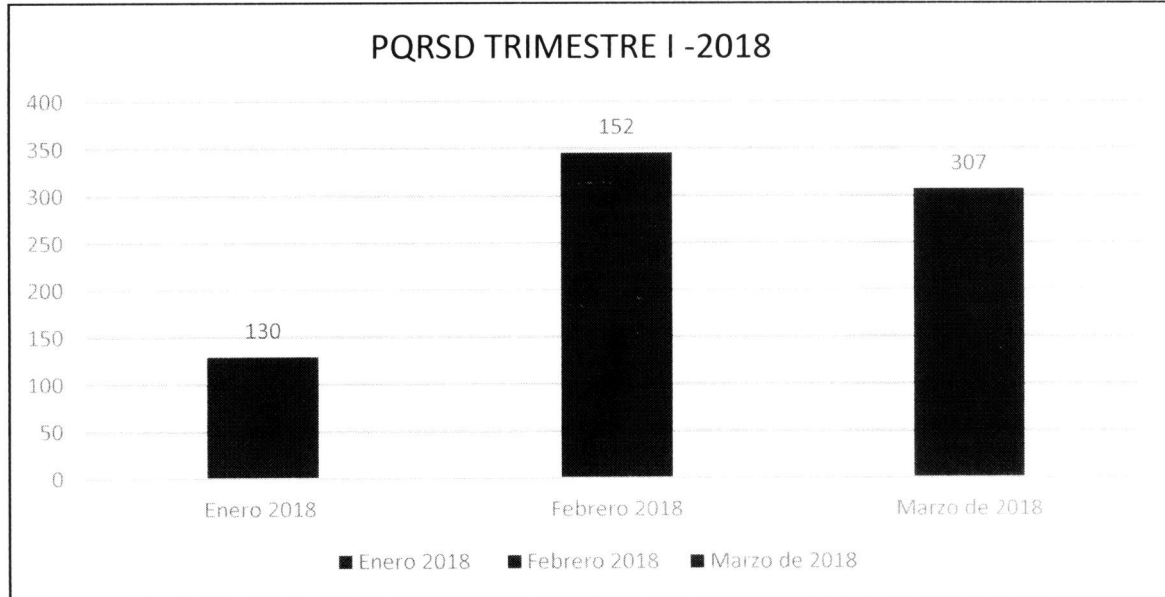
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 96,68% (757) de las PQRSD allegadas; respondió fuera de término un 2,04% (16) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, se encuentra también que un 0,38% (3) de las peticiones no fueron respondidas o no hay prueba de que hayan sido atendidas, en proceso de respuesta se encuentran 0,89% (7) peticiones y un 0.0% (0) en las que no es posible determinar el termino de respuesta.

Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo ORFEO y tampoco en el formato de control de PQRSD que maneja la oficina.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA.*

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

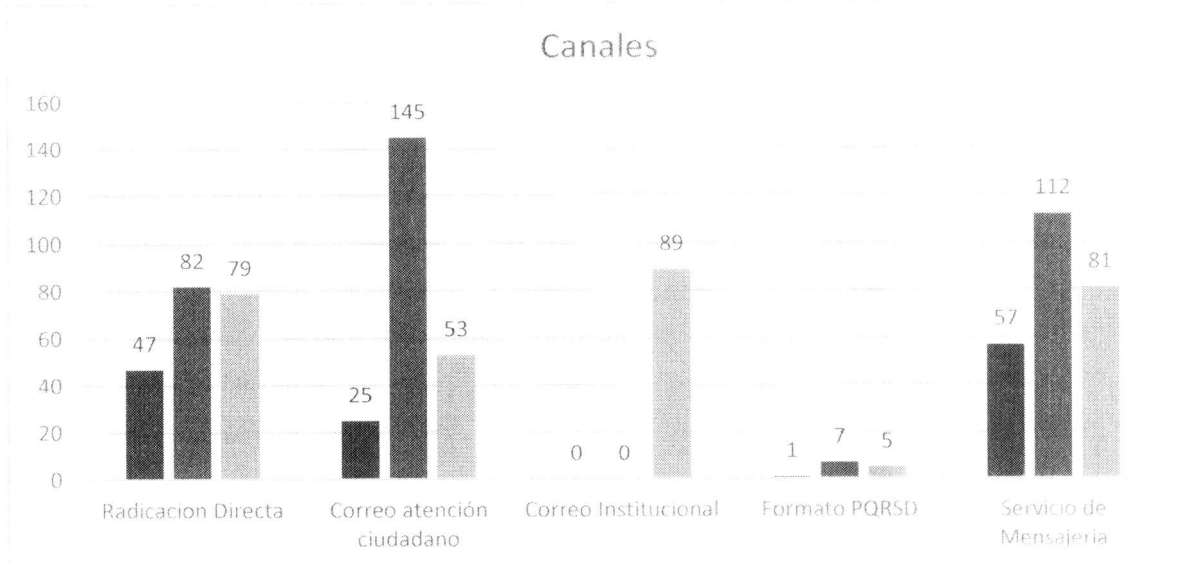


En los meses de Enero, Febrero y Marzo, la DNBC recibió 783 PQRSD, del total: 55,04 (431) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentadas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 26,05 (204) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 1,28 (10) fueron invitaciones, 2,43 (19) fueron consultas, el 11,49 (90) fueron peticiones de información y el 3,58 (28) fueron peticiones de documentos, 0,13% (1) Informe de Congresista que se le asignó como solicitud pero teniendo en cuenta el término que establece la ley para dar respuesta en 5 días hábiles y un (1) agradecimiento 0,13%.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA.

8 CANALES UTILIZADOS:



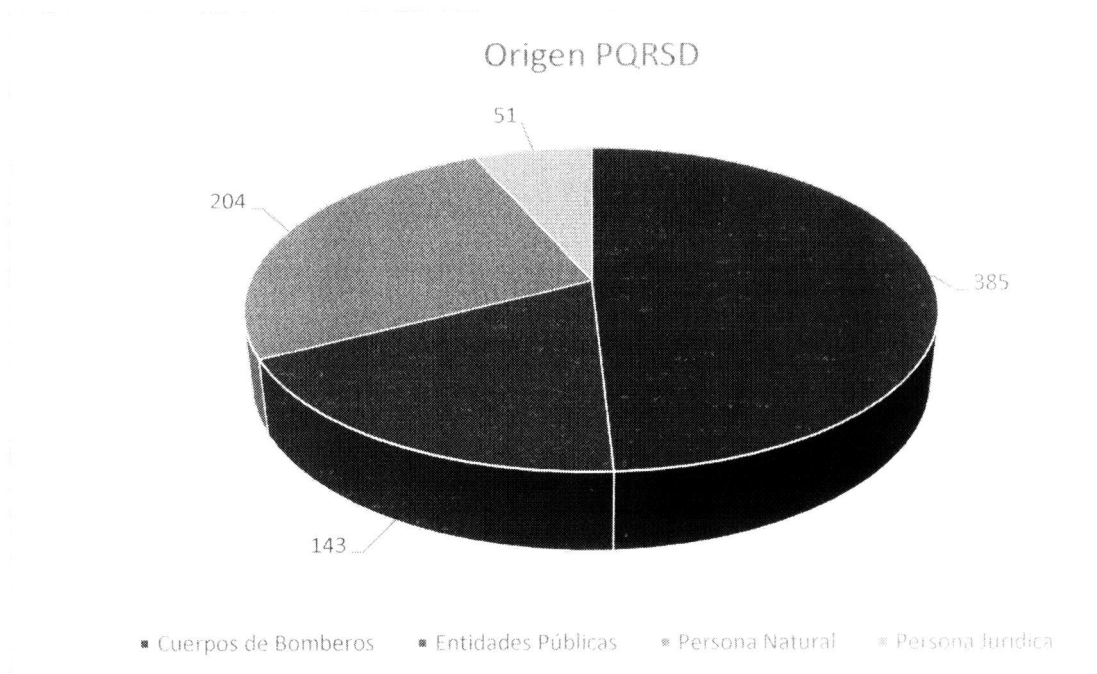
- En los meses de Enero, Febrero y Marzo, el canal más utilizado para la recepción de las PQRS fue el servicio de mensajería se recibieron (250) 31,93% siendo el canal más utilizado.
- El correo Atención Ciudadano dnbcatencionalusuario@gmail.com el cual funcionó como correo oficial de forma provisional hasta el día 13 de marzo de 2018 recibió 223 peticiones (28,48%).
- el Correo de Institucional: atencionciudadano@dnbc.gov.co que empezó a funcionar después del 13 de Marzo, recibió 11,37% (89) de las PQRS del periodo evaluado.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (208) 26,56%.
- Se realizaron 1,66% (13) solicitudes a través del formato PQRS que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- No se recibió peticiones verbales a través de la línea móvil 310 241 43 87.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA

- La aplicación Smartsupp entró a funcionar a finales del mes de marzo, no hubo PQRSD pero si preguntas que fueron respondidas inmediatamente en el mismo aplicativo y en dado caso se transfirieron correo del usuario para ser radicadas.

9 ORIGEN DE PQRSD:



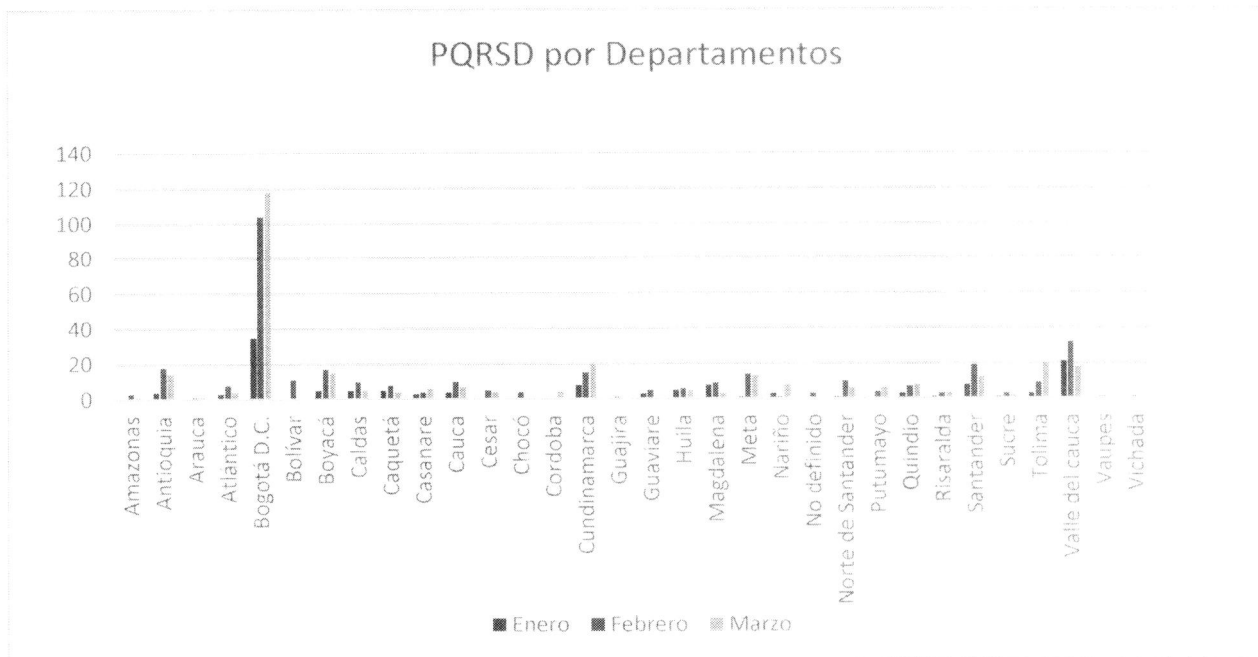
- Del total de PQRSD recibidas en el periodo evaluado, se tiene que el 49,17% (385) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 18,26% (143) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: el Ministerio de Hacienda, Presidencia de la Republica, Ministerio del Interior, Contraloría general de la Nación entre otros.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA.

- El 26,05% (204) de las peticiones fueron presentadas por personas naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y la DNBC.
- El 6,51 (51) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Brenntag Colombia S.A, Consorcio vía al mar, Articular diseños S.A.S, APC Colombia, World Visión entre otras.

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS



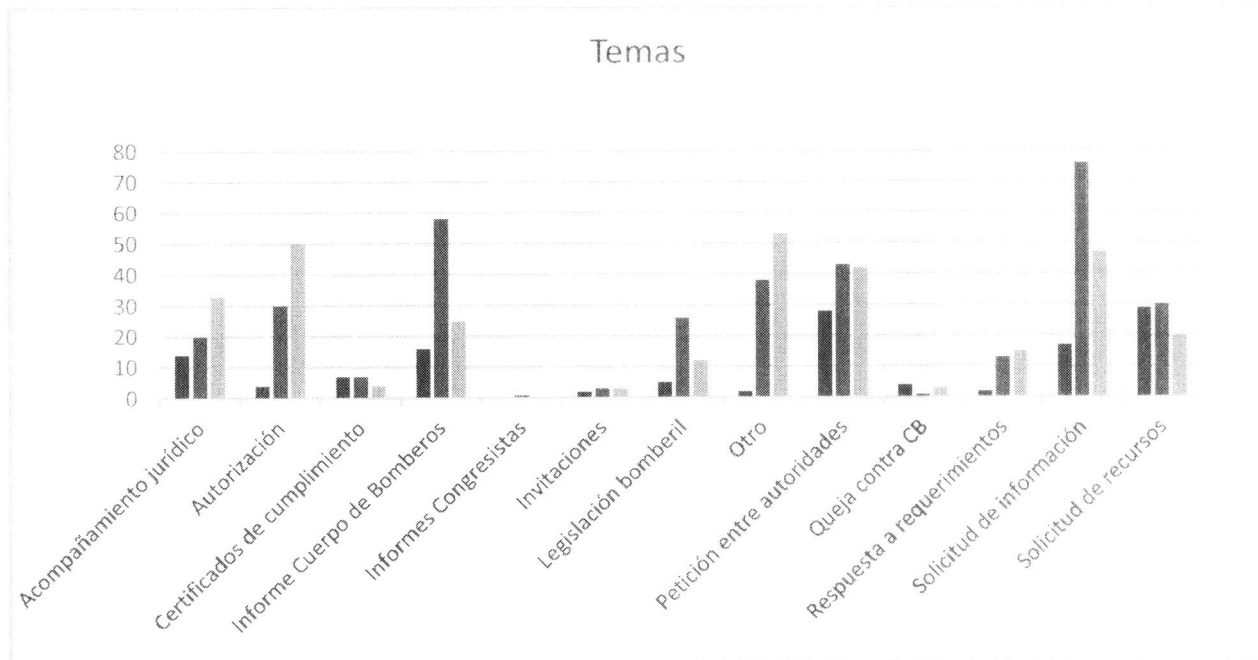
Durante el primer trimestre del 2018 la DNBC recibió peticiones de 31 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá con 32,82% (257) peticiones, el departamento del Valle del Cauca con 9,07% (71), seguidos por Cundinamarca con el 5,49% (43), Santander con el 4,98% (39), Boyacá con el 4,73% (37) y Antioquia con el 4,60% (36) de las peticiones allegadas a la DNBC.

Es del caso indicar, que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, porque corresponden a correos electrónicos allegados al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o al correo institucional de algún servidor de la DNBC y los usuarios no indican los lugares desde los cuales escriben.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA

11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que en el periodo evaluado, el 17,88% (140), fueron solicitudes de información, donde los usuarios solicitan información y/o aclaración del funcionamiento, reglamentos, requisitos, ascensos, cursos, elección de comandantes, capacitaciones cuerpos de bomberos, certificación de instructores, inspecciones de seguridad, información de unidades activas, proyectos, asesorías, información de avance en la aprobación de un proyecto radicado, de las escuelas de formación y entrenamiento bomberil en el país, así como listado de instructores avalados por la Dirección, entre otras.
- Otro referente de las peticiones son quejas por Cuerpos de Bomberos ya sea por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos 1,02% (8 peticiones), ante lo cual se les indica el conducto regular que trae la Resolución 0661 de 2014 "por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia", el Decreto 953 de 1997 "Por el cual se dicta el Reglamento de Disciplina para el Personal de los Cuerpos de Bomberos" y la demás legislación a la que hubiere lugar, o quejas de los Cuerpos de Bomberos por el incumplimiento de las Administraciones Municipales en el giro de los recursos de la sobretasa bomberil o por la falta de implementación de convenios que obstaculizan la prestación del servicio.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA.*

- Un 12,64% (99) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos, dentro de los cuales podemos encontrar: reportes de actualización en bases de datos de sus unidades, envío de listados de unidades para ser registradas o informes de novedades como retiros de unidades, situaciones en las que se encuentran los cuerpos de bomberos, carencia de presupuesto y equipamiento, etcétera.
- El 5,49% (43) de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil, donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, requisitos, elaboración de estatutos, sobre tasas bomberiles, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos y finalmente la solicitud de apoyo jurídicos en la elaboración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.
- Un 3,83% (30) de las peticiones corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- Un 11,88% (93) de las peticiones versan sobre temas diversos: informes de seguros de vida.
- Se clasificó el 10,09% (79) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan mediante proyectos maquinarias necesarias para prestar sus servicios de una manera óptima a la ciudadanía, donaciones de equipos de protección personal, e igualmente recursos para construcción de estaciones que van dirigidas al área de fortalecimiento bomberil.
- En los periodos evaluados, se allegaron el 1,02% (8) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 8,56% (67) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección a los diferentes cuerpos de bomberos del país y solicitudes para oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.
- El 2,30% (18), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA.

- El 14,43% (113), fue una petición entre autoridades interpuesta por el Ministerio de Interior, Contralorías y diferentes entes territoriales, donde independientemente de su solicitud se asigna la importancia de una entidad pública.
- Se remitieron a la entidad un 10,73% de PQRSD (84) en donde se les etiqueto como Autorizaciones tales como las firmas de certificados de cursos, certificados de instructores, registros y capacitaciones y talleres que los Cuerpos de Bomberos requieren para su formación.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD, incluyendo Informes, Agradecimientos e Invitaciones recibidas por los diferentes canales en el primer trimestre de 2018	783
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	4
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, incluyendo Informes, Agradecimientos e Invitaciones que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	7 días
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	3

13 CONCLUSIONES:

- La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe tener presente la importancia de cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Resolución 021 de 2016 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los usuarios se resuelvan en término.
- Durante este trimestre no se atendió a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva.
- Las peticiones que figuran como vencidas, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo ORFEO y tampoco en el formato de control de PQRSD que maneja la oficina.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que en toda PQRSD se debe informar a través del sistema Orfeo el medio de comunicación (Correo electrónico o Correo certificado) por el cual se envió respuesta al peticionario y la prueba de envío.
- Los servidores de la DNBC han mejorado con el registro y trámite de las PQRSD en el aplicativo ORFEO centrandolo los requerimientos a través de la Oficina de Atención al Usuario, sin embargo falta acatar las recomendaciones que realiza la Oficina en razón del control que la misma realiza.
- Los temas más consultados son referentes a solicitudes de información y son recibidas en su mayoría por Cuerpos de Bomberos o Bomberos en ejercicio, las cuales son respondidas por la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, quienes cuentan con la información que les es solicitada por los usuarios.
- Se debe resaltar que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, lo que demuestra que los usuarios no están inconformes con la atención que reciben por parte de la Dirección.

Vanessa Alvarez Rodriguez

Andrés García

Elaboró

Hernando Andres Garcia Mariño

Johana Vanessa Alvarez

Contratista



Revisó

Rainer Naranjo Charrasquiél

Sub. Financiero y Administrativo